

CYBER PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA
(Studi Kualitatif Kegiatan *Cyber PR* Melalui *Website* Rumah Sakit Islam
Klaten Tahun 2011)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna mencapai gelar Sarjana S-1



Disusun Oleh :

PUJI INDARWATI
NIM. L100070057

PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi Untuk Diujikan
oleh Dewan Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari : Jum'at

Tanggal : 02 Desember 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si)

(Ellen Meianzi Yasak, S. Ikom)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

***CYBER PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN CITRA (Studi Deskriptif Kualitatif Kegiatan *Cyber PR* Melalui Website Rumah Sakit Islam Klaten Tahun 2011)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

PUJI INDARWATI
NIM. L100070057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 02 Desember 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1.

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si (.....)
Ketua
2. Ellen Maianzi Yasak, S. Ikom (.....)
Sekretaris
3. Dian Purworini, S.Sos., MM (.....)
Penguji

Surakarta,
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Komunikasi Dan Informatika
Dekan,

Husni Thamrin, Ph.D.
NIK. 706
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 1 Desember 2011

Puji Indarwati
NIM. L100070057

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ketahuilah sesungguhnya pertolongan itu ada pada kesabaran, kelapangan itu ada bersama kesusahan dan setelah kesulitan ada kemudahan

(H. R. Ibnu Abbas)

Waktu tidak pernah bertanya tentang apa yang telah kita kerjakan, serta tidak memberi solusi atas segala permasalahan. Namun, ia menjadi saksi atas setiap kejadian

(Penulis)

Semangat dan pantang menyerah

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibuku yang telah
memberikan pendidikan dan doa
terbaik dalam hidupku
2. Teman-teman seangkatan
Terimakasih
3. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Adapun skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih kurang sempurna, berhubung dengan keterbatasan yang penulis miliki. Penyelesaian skripsi ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Husni Thamrin, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Rinasari Kusuma, S.Sos, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan kepada penulis.
4. Ibu Ellen Meianzi Yasak, S. Ikom, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberi motivasi dan pengarahan yang baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Semua Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membagi ilmunya dan staf yang ada di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Rifat, selaku Diklat RS. Islam Klaten yang telah memberikan izin penelitian.
7. Bapak Agus Susanto, selaku Humas RS. Islam Klaten yang berkenan meluangkan waktu dalam penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu tersayang yang selalu memberikan motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
9. Andi Aziz Subechi yang selalu ada untuk memberikan dukungan dan nasehat kepada penulis.
10. Untuk teman-teman seperjuangan Andreas, Bahrul, Dery, Dwi Jum, Fajar, Fatoni, Irvan, Nona, Rohman terimakasih atas kebersamaannya, aku bahagia.

Disadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta,

Penulis

ABSTRAK

PUJI INDARWATI, L100070057, *CYBER PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN CITRA (Studi Deskriptif Kualitatif Kegiatan *Cyber PR* Melalui *Website* Rumah Sakit Islam Klaten Tahun 2011). Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi. Fakultas Komunikasi Dan Informatika. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2011.

Rumah Sakit Islam Klaten adalah sebuah instansi yang bergerak pada sektor jasa pelayanan kesehatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi bersamaan dengan pelanggan yang makin kritis, membuat RS. Islam Klaten untuk memanfaatkan internet dari situs web terhadap pelayanan informasi kesehatan RS. Islam Klaten melalui media digital untuk memelihara kepercayaan pelanggan yang semakin heterogen, diikuti pengguna internet yang semakin meningkat. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran humas sebagai fungsi manajemen dalam membangun dan memelihara hubungan baik dengan eksternal melalui situs web. Dengan komunikasi yang baik melalui situs web RS. Islam Klaten akan dapat meningkatkan citra positif di mata pelanggan. Salah satu usaha yang dilakukan RS. Islam Klaten untuk mewujudkan tujuan menjadi rumah sakit yang modern, bermutu dan berkualitas dengan kegiatan *cyber* humas RS. Islam Klaten melalui situs web sebagai media publikasi dalam menginformasikan kesehatan dan segala aktivitas rumah sakit secara terbuka yang dapat digambarkan melalui situs web RS. Islam Klaten.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami, dan menjelaskan kegiatan-kegiatan *cyber PR* melalui *website* yang dilakukan oleh humas RS. Islam Klaten sebagai gerbang layanan publik secara *online*, sebagai tolak ukur melihat ketertarikan publik terhadap RS. Islam Klaten sebagai tempat untuk berobat; mengetahui kualitas informasi kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Islam Klaten kepada publik melalui media digital; serta mengetahui citra Rumah Sakit Islam Klaten dalam persepsi pasien dilihat dari dimensi pelayanan informasi kesehatan melalui media digital.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dan analisis data dengan observasi, wawancara, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *cyber* humas RS. Islam Klaten dalam meningkatkan citra positif dilaksanakan dengan beberapa kegiatan CSR yang dipublikasikan melalui situs web dan beberapa media cetak. Namun, kegiatan humas melalui situs web sedikit diketahui oleh pelanggan RS. Islam Klaten, karena tidak ada sosialisasi dari humas tentang keberadaan situs web tersebut. Pelanggan yang membuka situs web 5 kali akan memberikan kesan yang berbeda dengan pelanggan yang membuka situs web kurang dari 3 kali tentang pesan yang dipublikasikan melalui situs web.

Kata Kunci: Kegiatan *Cyber* Humas, Situs Web, dan Citra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Penelitian Terdahulu	11
2. Komunikasi	13
3. Komunikasi Massa	18
4. Teknologi Komunikasi dan Teknologi Informasi	20
5. <i>Cyber Public Relations</i>	23
a. Definisi <i>Public Relations</i> dan <i>Cyber PR</i>	23
b. Mengembangkan Strategi Media <i>Online</i>	28
6. Citra	31
7. Teori Penggabungan Informasi	38
8. Model Komunikasi <i>Public Relations</i> <i>To Way Symmetrical</i>	39

9. <i>Cyber</i> PR Dalam Korporat Rumah Sakit	40
B. Kerangka Teori	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
B. Metode Penelitian	44
C. Unit Analisis dan Kriteria Informan	45
D. Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Validitas Data	50
G. Analisis Data	51
BAB IV DESKRIPSI RS. ISLAM KLATEN	54
A. Profil RS. Islam Klaten	54
1. Sejarah RS. Islam Klaten	54
2. Lokasi RS. Islam Klaten	56
3. Logo RS. Islam Klaten	57
B. Deskripsi <i>Website</i> RS. Islam Klaten	61
C. Segmentasi RS. Islam Klaten	63
D. Target Sasaran RS. Islam Klaten	64
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	66
A. Profil Informan	67
B. Deskripsi Permasalahan Penelitian	70
1. Kegiatan <i>Cyber</i> Humas RS. Islam Klaten	70
2. Membangun Citra Positif Melalui Kegiatan <i>Cyber</i> yang Dilakukan Humas RS. Islam Klaten	86
3. Keuntungan dan Hambatan Humas Dalam Kegiatan <i>Cyber</i> Melalui <i>Website</i> RS. Islam Klaten	115
BAB VI PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Unsur Proses Komunikasi	14
Gambar 2.2	Model Pembentukan Citra	36
Gambar 2.3	Model Komunikasi <i>To Way Symmetrical</i>	40
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1	Diagram Teknik Triangulasi	51
Gambar 3.2	Model Analisis Interaktif	52
Gambar 4.1	Logo RS. Islam Klaten	57
Gambar 4.2	<i>Website</i> RS. Islam Klaten	63
Gambar 5.1	Kegiatan Operasi Katarak di RS. Islam Klaten	71
Gambar 5.2	Kegiatan Bakti Sosial RS. Islam Klaten	71
Gambar 5.3	Publikasi Melalui Mading RS. Islam Klaten	76
Gambar 5.4	Halaman Depan Situ Web RS. Islam Klaten	87
Gambar 5.5	Profil RS. Islam Klaten Pada Situs Web	88
Gambar 5.6	Fasilitas yang Ditawarkan RS. Islam Klaten	89
Gambar 5.7	Jadwal-Jadwal Praktek Dokter di RS. Islam Klaten	90
Gambar 5.8	<i>Link</i> Konsultasi Pelanggan Secara Online	91
Gambar 5.9	Halaman Buku Tamu Situs Web RS. Islam Klaten	92
Gambar 5.10	Dokumentasi Kegiatan-kegiatan Internal	93
Gambar 5.11	Halaman Informasi Pada Situs Web RS. Islam Klaten	94
Gambar 5.12	Halaman <i>Event</i> Kegiatan-kegiatan Internal	96
Gambar 5.13	Kerja Sama RS. Islam Klaten Dengan 55 Asuransi di Indonesia	97
Gambar 5.14	Halaman Penyediaan Kontak RS. Islam Klaten	98
Gambar 5.15	Prestasi RS. Islam Klaten yang Dipublikasikan di Situs Web	99
Gambar 5.16	Halaman Info Lowongan Pekerjaan	101
Gambar 5.17	Hasil Seleksi Penerimaan Kerja	101
Gambar 5.18	Logo RS. Islam Klaten	102

Gambar 5.19	Penyediaan <i>Chat</i> Forum Pada Situ Web	105
Gambar 5.20	Halaman <i>Vote</i> Pelanggan.....	107
Gambar 5.21	Aktivitas Humas RS. Islam Klaten Melalui <i>Facebook</i> ...	108
Gambar 5.22	Interaksi Hums RS. Islam Klaten Melalui <i>Facebook</i>	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Internet User di Indonesia	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Kategori Informan	46
Tabel 5.1	Data Informan Penelitian	68

DAFTAR LAMPIRAN

1. Interview Guide
2. Transkrip Wawancara
3. Kerja Sama Asuransi di Indonesia
4. Foto Kegiatan Operasi Katarak Gratis yang di *Upload* Melalui *Citizen6* SCTV
5. Foto Kegiatan Baksos (Bakti Sosial) yang di *Upload* Melalui *Citizen6* SCTV
6. Kegiatan PMI Bekerjasama Dengan RS. Islam Klaten yang dimuat Solo Pos pada 8 Agustus 2011
7. Kegiatan Pelatihan Perawatan Stroke yang dimuat Suara Merdeka 8 Agustus 2011
8. Newsletter
9. Data Jumlah Pasien Dirawat di RS. Islam Klaten Per Periode 3 Bulan Tahun 2011